

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Kajian Teori**

##### **2.1.1. Kinerja Satpam**

###### **a. Kinerja**

Kinerja adalah hasil kerja yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dalam wewenang dan tanggung jawabnya sendiri dalam organisasi. Kinerja menurut KBBI merupakan sesuatu yang akan dicapai dari seseorang yang melakukan pekerjaan. Pekerjaan seseorang akan berhasil ketika diukur dari prestasi yang dicapai oleh pekerja tersebut. Kinerja tidak terlepas dari adanya proses yang menghasilkan hasil kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai satpam sesuai dengan peran dan tanggung jawabnya. Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, atas kebijakannya sendiri, untuk mencapai tujuan organisasi itu secara sah dan tidak melanggar hukum atau peraturan apa pun sesuai dengan moralitas dan etika (Prawirosentono, 1999; Sinambela Lijan Poltak, 2019).

Yusniar Lubis, Bambang Hermanto & Emron Edison (2018) berpendapat bahwa kinerja adalah hasil dari suatu proses yang berkaitan dengan kondisi, standar atau kesepakatan yang diberikan dan diukur dari waktu ke waktu (Hendri Dunan & Desi Rahmawati, 2020). Sementara itu Mangkunegaran (2011) menegaskan bahwa kinerja adalah hasil kualitas dan kuantitas kerja yang dilakukan oleh seorang pegawai dalam memenuhi tugas-tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. (Handayani, n.d.).

Berdasarkan beberapa pengertian kinerja di atas, kinerja adalah proses membandingkan sesuatu yang dicapai pegawai dengan standar yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, kegiatan ini adalah hasil dari kegiatan itu sendiri, hasil kegiatan ini tercermin baik dalam kualitas maupun kuantitas karyawan sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Pada dasarnya, karyawan memegang peranan penting dalam keberhasilan lingkungan sekolah.

### **b. Satpam**

Menurut Kasmir (2011) mengatakan bahwa satpam adalah suatu kelompok petugas yang dibentuk oleh instansi/badan usaha untuk melaksanakan pengamanan fisik dalam rangka menyelenggarakan keamanan dilingkungan kerjanya. Satpam merupakan singkatan dari Satuan Pengamanan, tugas satpam mengamankan sekaligus melakukan antisipasi dari berbagai macam tindakan kriminal ataupun kejahatan.

Satpam merupakan pegawai yang bertugas menyelenggarakan keamanan serta ketertiban di lingkungan sekitar sekolah yang meliputi aspek pengamanan pada fisik, personel, informasi dan pengamanan teknis. Sebelum bekerja satpam ini mendapatkan pelatihan kepemimpinan dibantu oleh kewenangan polri (Suryandi Dody & Nasution Yasid Muhammad, 2021).

### **c. Kinerja Satpam**

Kinerja satpam dituntut untuk maksimal dalam bekerja. Kinerja satpam ini dapat dikatakan berhasil dalam bekerja apabila sudah sesuai dengan kualitas dan

kuantitas dalam bekerja. Tugas satpam ialah menjaga keamanan serta menciptakan suasana lingkungan yang kondusif, satpam ini memiliki tanggung jawab yang besar atas tugasnya untuk menjaga keamanan lingkungan sekolah di SD Baptis Palembang. Kinerja satpam dapat diukur dari kompetensi satpam yang tercermin dalam perilaku sehari-hari. Peningkatan satpam dapat dilakukan dengan mencapai tujuan yang tepat sesuai dengan rencana yang dibuat berdasarkan keterampilan yang telah dimiliki satpam yang ada.

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja dari teori menurut Siagian (2009) ialah menyatakan ada tiga faktor utama yang dapat mempengaruhi diantaranya :

a. Faktor kemampuan

Faktor kemampuan ini dapat dipandang sebagai kemampuan yang bersifat mental-intelektual. Oleh karena itu, perlu dilakukan pengklasifikasian karyawan menurut bidangnya karena faktor keterampilan ini lebih dibutuhkan untuk melakukan tugas dengan menggunakan otak, mereka juga perlu melakukan tugas yang membutuhkan lebih banyak otot dan masih perlu memiliki keterampilan fisik.

b. Faktor motivasi

Faktor motivasi ini tercermin dalam sikap dan situasi karyawan. Karena motivasi ini merupakan faktor yang dapat merangsang seseorang untuk bertindak. Motivasi juga merupakan keinginan untuk dapat memfokuskan upaya pada pencapaian tujuan tingkat instansi, yang mungkin bergantung pada kemampuan untuk memenuhi kebutuhan spesifik individu. Faktor

pendorong ini memiliki daya dorong baik secara internal maupun eksternal yang mengarah pada kesiapan dan kemauan bekerja dengan segenap kekuatan dan menggunakan seluruh kemampuan untuk mencapai keinginan dan harapan.

c. Ketepatan penugasan

Ketepatan tugas ini sangat penting untuk kita ketahui bahwa tidak ada pekerja, terutama tenaga keamanan, yang bodoh. Masing-masing tenaga kemanan ini memiliki pengetahuan, keterampilan, kemampuan dan bakat. Oleh karena itu kinerja sendiri dapat dimasukkan dalam faktor penugasan tersebut. (Bagus Julianto, 2021)

Satuan pengamanan dalam bahasa sehari-hari disebut penjaga unit kelompok yang dipekerjakan dan dibentuk oleh lembaga pemerintah atau kontraktor untuk melaksanakan keamanan fisik. Satpam memiliki tugas penting dalam mengamankan tempat baik berupa gedung sekolah maupun kebutuhan lainnya. Peran satpam ini sebenarnya merupakan kepanjangan tangan polisi sebagai penjaga garis batas (Wikipedia, 2018). Satpam biasanya dilatih untuk mendapatkan sertifikasi satpam sehingga satpam bersertifikat dapat berada di lokasi. Di lingkungan sekolah dasar ini tingkat keamanan sangatlah penting, maka dari itu satpam sekolah dasar ini harus benar-benar memiliki sikap yang baik, karena tingkah laku atau tindakan yang ditunjukkan satpam kepada siswa akan ditiru, sehingga jika satpam penjaga akan ditiru. memiliki sikap yang baik, maka apakah siswa akan mencontoh yang baik, selain itu penjaga harus memiliki rasa tanggung jawab. (Agustia, 2018).

Adapun fungsi, tugas pokok satpam serta perannya menurut (Abriyoso Octojaya, 2022) diantaranya :

1) Fungsi Satpam

Fungsi satpam di lingkungan sekolah adalah untuk melindungi dan menjaga keamanan di lingkungan sekolah. Petugas keamanan dapat menangani insiden keamanan di lingkungan sekolah.

2) Tugas Pokok Satpam

Tugas terpenting dari satpam adalah menjaga keamanan dan ketertiban di lingkungan sekolah. Keamanan merupakan hal yang sangat penting dalam lingkungan sekolah. Tujuannya adalah untuk menciptakan lingkungan yang kondusif sehingga siswa merasa nyaman saat belajar.

3) Peranan Satpam

Satpam memiliki peran penting di dalam tugasnya, peran tersebut antara lain:

- a. Membantu pimpinan dalam hal pengamanan khususnya di lingkungan sekolah.
- b. Membantu polri dalam hal pembinaan pengamanan dan penegakan hukum di lingkungan sekolah.

Adapun indikator kinerja satpam menurut peneliti, indikator-indikator ini sangat penting untuk peneliti pahami, Indikator-indikator yang peneliti gunakan ini mengacu pada pendapat Robbins (2006) dalam (Bintoro Dr., 2017), karena dengan indikator ini peneliti dapat membuat instrumen penilaian. Jadi adapun indikator yang dapat peneliti pakai diantaranya :

- 1) Kualitas kerja, kualitas kerja ini dapat dilihat dari sebuah mutu keberhasilan dalam bekerja
- 2) Kuantitas kerja, kuantitas kerja ini dapat dilihat dari sebuah pekerjaannya.
- 3) Ketepatan waktu, dalam sikap kerja ini yang dapat dinilai ialah ketepatan waktu selama proses kerja satpam.
- 4) Efektifitas/kendala kerja, kendala kerja ini lah yang dapat kita lihat dari tolak ukur karyawan dalam menjalankan tugasnya apakah karyawan tersebut dapat mengikuti instruksi, memiliki inisiatif, hati-hati dan rajin dalam bekerja.
- 5) Komitmen, dalam komitmen ini dapat dilihat tindak lanjut satpam dalam mengatasi sebuah kejadian atau peristiwa yang telah terjadi di lingkungan sekolah.
- 6) Hambatan dan solusi, dapat dilihat adakah hambatan yang sering terjadi dan bagaimana solusi dalam mengatasi hambatan tersebut.

Dalam dunia kerja, karyawan merasa nyaman dan bersemangat ketika lingkungannya kondusif, dan lingkungan yang kondusif ini dapat memelihara dan meningkatkan motivasi kerja karyawan. Untuk dapat bekerja secara produktif dan inovatif, sangat penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif. Selain itu, dunia kerja harus memiliki aturan-aturan yang harus dipatuhi karyawan dalam proses kerja (Aswadi, 2015).

Kriteria yang baik untuk proses pembelajaran ini adalah proses pembelajaran di kelas ini memiliki suasana yang tenang, tidak terburu-buru dan kegiatan pembelajaran dapat terdukung sehingga siswa dapat mencapai tujuan

pembelajaran dengan baik. Ketepatan karena itu terkait erat dengan ketenangan dan dukungan dalam mencapai tujuan pembelajaran.

### **2.1.2. Hambatan kinerja**

Hambatan kinerja organisasi menurut (Sofyan Tsauri, 2014) merupakan banyaknya organisasi yang tidak dapat mengimplementasikan *Performance Management System* (PMS) secara berkesinambungan. Penyebab gagalnya PMS dapat disebabkan oleh antara lain:

- a. Kurang dukungan dari pimpinan
- b. Tidak adanya keterkaitan antara jabatan dengan standar kerja
- c. Peran penilai yang sangat bias
- d. Kesulitan dari para penilai dalam melakukan penilaian
- e. Karyawan kurang paham terhadap PMS
- f. Belum terintegrasinya PMS dengan Sistem Modal Manusia.

Dalam dunia kerja tenaga kependidikan khususnya satpam ini sangatlah penting di dalam bagian lingkungan sekolah, karena satpam salah satu bagian pengetahuan keamanan. Walaupun penting bagi sekolah, satpam ini memiliki hambatan-hambatan yang telah sering terjadi seperti melihat peserta didik bertengkar, saling perundungan dan yang paling sering terjadi di sekolah yang saya teliti ini ialah menghadapi para orang tua ketika menghantar anaknya. SD Baptis terletak di pinggir jalan dan memiliki halaman yang sangat sempit, jadi ketika para peserta didik berangkat sekolah pasti di jalan tersebut akan mengalami kemacetan dan membuat penghuni jalan lainnya terhambat. Bagi

para orang tua yang membawa kendaraan mobil dan motor ini sering menghantar anaknya masuk ke dalam pintu gerbang, dengan ini membuat satpam kerepotan cara mengaturnya sehingga lingkungan di sd yang peneliti teliti ialah menjadi tidak kondusif. Dalam mengatasi hambatan yang terjadi ini para satpam membagi tugas untuk saling bekerja sama dengan baik supaya dapat menciptakan lingkungan yang kondusif.

Hal-hal yang menghambat jalannya kinerja satpam menurut (Novia, 2021) disekolah seperti :

a. Konflik intrapersonal

Konflik interpersonal ini biasanya terjadi kepada sesama pekerja satpam, konflik ini terjadi antara seseorang yang memiliki dua keinginan yang tidak dapat dipenuhi secara bersamaan.

b. Konflik interpersonal

Konflik ini adalah konflik antar rekan kerja. Biasanya, konflik ini terkait dengan konflik kepentingan dan keinginan masing-masing individu karyawan. Melalui konflik ini dimungkinkan melibatkan anggota angkatan pekerja, khususnya peran satpam, dan mempengaruhi pencapaian tujuan yang dicapai oleh satpam itu sendiri. Tujuannya adalah untuk menciptakan lingkungan sekolah yang kondusif.

c. Perbedaan dalam tujuan

Perbedaan tujuan ini sering terjadi di dalam dunia kerja, biasanya perbedaan ini dapat kita nilai dari kurang adanya koordinasi sesama satpam dalam meningkatkan kemampuan kerja.



d. Saling ketergantungan dalam menjalankan pekerjaan

Tenaga kependidikan satpam ini adalah gabungan dari berbagai bagian yang saling berinteraksi. Di SD yang peneliti teliti ini, peneliti melihat adanya ketergantungan satpam dalam bekerja. Contohnya : Pada pagi hari ketika peserta didik berangkat ke sekolah dihantar oleh para orang tua, para orang tua menghantar anaknya menggunakan kendaraan seperti mobil dan motor timbul lah masalah yaitu kemacetan di ruang lingkup lingkungan SD tersebut, karena lingkungan SD tersebut berdekatan dengan jalan raya jadilah kemacetan saat para orang tua menghantar anak nya, disitulah peneliti melihat pekerja para tenaga kependidikan satpam yang menimbulkan saling ketergantungan kepada satu satpam. Dengan ketergantungan ini dapat merugikan satu pihak pekerja satpam.

### **2.1.3. Lingkungan Kondusif**

Lingkungan yang kondusif di sekolah ini mengacu pada kualitas pembelajaran siswa, pembelajaran yang nyaman bagi siswa tersebut, guru dapat menciptakan kondisi belajar bagi siswa, dan suasana interaksi, sehingga siswa dapat berpartisipasi aktif dalam diri siswa dalam pembelajaran berkelanjutan. Lingkungan yang kondusif dihasilkan dari berbagai kesempatan belajar, seperti fasilitas, kondisi lingkungan serta keterampilan dan perkembangan siswa. Bersama dengan teman-teman dan guru mereka, para siswa menghabiskan waktu yang menyenangkan, yang semuanya didukung oleh lingkungan yang kondusif. Lingkungan belajar ini merupakan tempat yang dapat dieksplorasi anak untuk

mendapatkan hasil dari belajarnya. Lingkungan merupakan salah satu sumber belajar bagi anak, serta sesuatu yang tampak dan hadir dalam kehidupan, yang terus berkembang. (Arianti, 2019).

Menciptakan lingkungan yang kondusif tersebut dapat menumbuhkan semangat belajar siswa, sehingga siswa dapat merasa nyaman belajar dan mencapai hasil belajar yang memuaskan. Karena lingkungan yang kondusif ini dapat mempengaruhi proses belajar dan hasil belajar siswa (Rachman, 2020).

## 2.2. Kajian Penelitian yang Relevan

Penelitian dengan topik yang relevan ini sudah dilakukan oleh beberapa peneliti. Berikut ini beberapa kajian penelitian yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, yakni terperinci dalam tabel di bawah berikut :

Tabel 2.1. Kajian Penelitian yang Relevan

No	Nama	Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Yudistira	2020	Peran Satuan Pengamanan (Satpam) Dalam Menerapkan Nilai-Nilai Kedisiplinan Peserta Didik (Studi Deskriptif Di Madrasah Aliyah Negeri Kota Bandung)	Peran satpam disekolah tidak hanya menjaga keamanan dan keteiban saja melainkan ikut berkontribusi dan berperandalam menerapkan nilai-nilai kedisiplinan peserta didik bersama pihak sekolah.	Sama-sama melakukan penelitian kinerja satpam di lingkungan sekolah serta membahas mengenai peran satpam.	Peneliti terdahulu lebih berfokus pada kinerja satpam dalam nilai-nilai kedisiplinan peserta didik di sekolah. Sedangkan penelitian ini fokus pada kinerja satpam dalam keikutsertaan menjaga kondusifitas lingkungan sekolah serta adakah hambatan

---

yang pernah terjadi di sekolah.

---

Sumber : <http://repository.unpas.ac.id/id/eprint/48987>

---

2	Dewi Pratiwi Indriasari, Asriani, Makkira	2020	Lingkungan Kerja Melalui Motivasi, Model Dapat Meningkatkan Kinerja Karyawan STIE AMKOP Makasar.	Lingkungan kerja yang nyaman, bersih, kondusif dan representatif, serta motivasi penting untuk diteliti dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan. bertujuan untuk mengukur dan menganalisis lingkungan kerja dan kinerja karyawan melalui motivasi.	Sama-sama melakukan penelitian dengan melihat lingkungan kerja yang kondusif.	Peneliti terdahulu lebih fokus mengukur dan menganalisis lingkungan kerja dan kinerja karyawan melalui motivasi. Sedangkan peneliti ini cara sistem kinerja satpam untuk menciptakan lingkungan sekolah yang kondusif.
---	---	------	--	---	---	--

---

Sumber : <https://e-jurnal.nobel.ac.id/index.php/massaro/article/view/953>

DOI : <https://doi.org/10.37476/massaro.v2i2.953>

---

3	Riset Mutiara Akbar (LARISMA)	2021	Peran Satpam Dalam Pembentukan Karakter Disiplin Peserta Didik Di SMA Negeri 2 Maumere Kabupaten Sikka.	Peran satpam dalam pembentukan karakter disiplin peserta didik di SMA Negeri 2 Maumere seperti: melakukan patroli, menjaga keamanan dan ketertiban, mengamankan aset- aset sekolah dan menasehati	Sama-sama untuk membentuk karakter peserta didik untuk menciptakan lingkungan yang kondusif.	Peneliti yang terdahulu lebih fokus pada peran satpam untuk membentuk karakter peserta didik. Sedangkan peneliti ini fokus pada kinerja satpam dalam keikutsertaan untuk menjaga lingkungan yang kondusif dengan tujuan supaya peserta didik dapat membentuk karakter.
---	-------------------------------	------	---	---	--	--

Sumber : <https://jurnal.larisma.or.id/index.php/HS/article/view/27>

DOI : <https://doi.org/10.56495/hs.v1i2.27>

4	Arsil, Yantoro, Rapita Sari	2018	Analisis Iklim Sekolah Dalam Mendukung Proses Pembelajaran Di Sekolah Dasar	Bertujuan untuk mendeskripsikan analisis iklim melalui peran lingkungan fisik dan lingkungan sosial dalam mendukung proses pembelajaran di Sekolah Dasar.	Sama-sama meneliti mengenai lingkungan sekolah tingkat sekolah dasar (SD)	Peneliti yang terdahulu lebih fokus pada iklim sekolah yang mendukung lingkungan fisik dan lingkungan sosial pada sekolah yang berdampak pada kualitas dan karakter sekolah. Sedangkan peneliti ini fokus pada menciptakan lingkungan kondusif yang baik untuk tingkat sekolah dasar supaya peserta didik nyaman dalam belajar.
---	-----------------------------	------	---	---	---	---

---

Sumber : <https://mail.online-journal.unja.ac.id/gentala/article/view/6753>

DOI : <https://doi.org/10.22437/gentala.v3i1.6753>

---

5	Aulia Dini 2022 Hanipah, Titan Nurul Amalia, Dede Indra Setiabudi	Urgensi Lingkungan Belajar Yang Kondusif Dalam Mendorong Siswa Belajar Aktif	Bertujuan untuk membahas tentang urgensi lingkungan belajar yang kondusif dalam mendorong siswa untuk belajar secara aktif. Lingkungan belajar sekolah yang kondusif erat kaitannya dengan kualitas belajar siswa.	Sama-sama meneliti mengenai lingkungan yang kondusif untuk menciptakan suasana belajar yang nyaman dengan tujuan agar siswa mendapatkan hasil belajar yang optimal.	Peneliti yang terdahulu lebih fokus pada lingkungan belajar kondusif menggunakan pendekatan kepustakaan, mengumpulkan data menggunakan beberapa refrensi, siswa mampu memecahkan masalah dalam proses pembelajaran. Sedangkan peneliti ini fokus pada berfokus pada lingkungan kondusif yang nyaman dan aman di sekitar sekolah dengan tujuan supaya peneliti dapat mengetahui bahwa dengan terciptanya lingkungan yang kondusif dapat membuat kenyamanan pada siswa.
---	--	---	--	--	--

---

Sumber : <https://journal.stiestekom.ac.id/index.php/Education/article/view/148>

DOI : <https://doi.org/10.51903/education.v2i1.148>

---